



Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri

HP Care Hizmetleri kapsamında Sözleşmeli Hizmetler

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Esnek gönderim seçenekleri
- Farklı geri dönme süresi seçenekleri
- Kritik olmayan iş ve ev ortamlarında kullanılan ürünler için uygun maliyetli, güvenilir destek
- HP güvencesinde yüksek kaliteli destek

Hizmet özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Onarım, malzeme ve parçalar
- İade
- HP onarım merkezine gönderim
- Geri dönme süresi
- Hizmet kullanım aralığı
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim

Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri, uygun ürünler için uzaktan telefon desteği ve bir HP onarım merkezinde onarım hizmeti içeren yüksek kaliteli HP'ye iade hizmetleri sunar. Bu hizmet; onarım veya değiştirme, parçalar, işçilik ve iade ücretini içerir.

HP, bireysel ihtiyaçlarınızı en iyi şekilde karşılamak için, farklı geri dönme süresi seçenekleri ve HP onarım merkezine gönderim seçenekleri sunar.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Uzaktan sorun tanılama ve destek	Sorun yaşayan bir Müşteri, öncelikle belirtilen destek telefon numarasını aramalıdır. HP, müşteriye kurulum, ürünün yapılandırması ve ayarlanması yoluyla sorunun giderilmesi konusunda telefonla teknik destek sağlar. HP, uzaktan ve işyeri dışından bir yardım sağlanmadan önce, Müşteriden ilgili bilgileri vermesini, tanılama araçlarını çalıştırmasını ve diğer destek eylemlerini gerçekleştirmesini isteyebilir. HP, bunun ardından donanım sorununun kaynağını belirlemek üzere Müşteriyle birlikte çalışır.
Onarım, malzeme ve parçalar	Sorunun HP'nin kanaatine göre uzaktan giderilememesi durumunda, bir HP onarım merkezinde görevli bir HP yetkili temsilcisi, arızalı donanım ürününün HP onarım merkezine ulaştığı andan itibaren başlayarak tekrar çalışır duruma getirilmesine yönelik teknik destek sağlar. Ürünü çalışır duruma getirmek için gerekli olan tüm desteklenen parçalar ve malzemeler HP tarafından sağlanır. HP, tamamen kendi kararına bağlı olarak, bu ürünlerini onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek parçalar ve ürünler yenidir veya performans bakımından yeniye denk niteliktedir. Değiştirilen parçalar ve ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. HP ayrıca, donanım ürünlerinin düzgün çalışmasını sağlamak, performansı artırmak ve HP tarafından temin edilen yedek donanım parçalarıyla uyumluluğu korumak amacıyla mühendislik açısından uygulanması önerilen iyileştirmeleri yükleyebilir. HP, tamamen kendi kararına bağlı olarak, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP desteğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla gerekli gördüğü ürün yazılım güncellemelerini yükleyebilir.
İade	HP tarafından yetkilendirilmiş bir kurye, onarılan veya değiştirilen donanımı Müşterinin bulunduğu yere (hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa) teslim eder. İade gönderimi karayolu nakliyesiyle yapılır ve genellikle 3 ila 7 gün sürer. Müşteri ek ücret ödeyerek teslimatın hızlandırılmasını talep edebilir.

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devam)

Özellik	Hizmet koşulları
HP onarım merkezine gönderim	<p>HP, arızalı parçayı HP onarım merkezine ulaştırmak için iki gönderim seçeneği sunar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Müşteri tarafından teslimat (İade Hizmeti): Bu seçenekte, arızalı ürünün HP onarım merkezine teslim edilmesinden veya gönderilmesinden Müşteri sorumludur. Müşteri, ürünün tercih edilen teslimat yöntemine uygun olarak paketlenmesini sağlamalıdır. Teslimat şahsen yapılabilir veya yerel bir ticari kargo hizmeti kullanılabilir. • HP tarafından yerinden alma (Teslim Alma ve İade Hizmeti): HP yetkili kuryesi arızalı ürünü Müşterinin bulunduğu yerden (hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa) alır ve HP onarım merkezine teslim eder. Ürünün kurye tarafından bulunduğu yerden alınmasından önce uygun biçimde paketlenmesi ve hazırlanmasından Müşteri sorumludur. Hizmet talepleri yerel saatle öğlen 12:00'den önce yapılırsa, aynı gün yerinden alma seçeneği etkinleştirilmiş olur. Diğer tüm aramalar bir sonraki iş gününe programlanır.
Geri dönme süresi	<p>Geri dönme süresi, arızalı ürünün Müşterinin bulunduğu yerden HP yetkili kuryesi tarafından alınmasından (veya ürünün Müşteri tarafından teslim edilmesi veya gönderilmesi durumunda Müşteri tarafından mesai saatleri içinde bir HP onarım merkezine götürülmesinden) itibaren onarımın tamamlanıp Müşterinin bulunduğu yere iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Onarım süresi, onarılan veya değiştirilen ürünün müşteriye iade edilmesi için gereken süreyi kapsamaz. Arızalı ürünün HP onarım merkezine 17:00'den sonra getirilmesi durumunda, geri dönme süresi sonraki iş günü başlar.</p> <p>Geri dönme süresi seçenekleri Tablo 3'te tanımlanmıştır. Onarım süresi seçeneklerinin tamamı, tüm coğrafi bölgelerde sunulmayabilir. Geri dönme süresi, büyük şehirlerin dışındaki konumlarda ve ara sıra ortaya çıkan ve daha fazla onarım süresi gerektirebilecek arızalar için daha uzun olabilir.</p>
Hizmet kullanım aralığı	<p>Hizmet kullanım aralığı hizmetlerin kullanılabilir olduğu zamanları belirtir. Yukarıda belirtildiği gibi, Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri uzaktan ve HP onarım merkezlerinde standart çalışma gün ve saatlerinde sunulur. Hizmet, HP tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri, 08:00 ile 17:00 arasında sunulur (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir).</p>
Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim	<p>HP, ürün yazılımı güncellemeleri ve proaktif bildirim hizmetleri gibi donanımla ilgili elektronik ve web tabanlı araçlara erişim sağlar.</p> <p>HP donanım desteği sözleşmesine sahip olan bir müşteri, bütün kayıtlı donanım desteği hizmeti kullanıcıları için ücretsiz sunulan bu hizmetlere erişime sahip olmanın yanı sıra, sorun çözümünü kolaylaştırmak için teknik destek belgelerinde web tabanlı arama yapabilme, HP'nin tescilli belirli tanılama araçlarını kullanmak için gerekli şifrelere erişme, donanım desteği hizmeti taleplerini gönderme ve bu taleplerin durumunu kontrol edebilme gibi ek becerilere de sahip olur.</p>

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Arızalı malzeme alıkoyma	<p>Müşteri, bazı durumlarda önemli veriler içeren arızalı disk sürücülerini ellerinden çıkarmak istemeyebilir.</p> <p>HP, geçerli ürünler için sunulan bu seçenekte, önemli verilerin depolandığı arızalı sabit disk bileşenini alıkoyma hakkında feragat eder.</p>
Beklenmeyen hasar koruması	<p>Uygun ürünler için, kullanım sırasında ortaya çıkan beklenmeyen hasarlara karşı koruma içeren özel hizmet düzeyleri sunulabilir. Müşteri, beklenmeyen hasar korumasının geçerli olduğu durumlarda, bu hizmetin bir parçası olarak hizmet kapsamı altındaki donanım ürününde kullanım sırasında ortaya çıkan beklenmeyen hasarlara karşı koruma elde eder.</p> <p>Beklenmeyen hasar, bir ürünün normal kullanımı sırasında ortaya çıkan ani veya öngörülemez bir olay nedeniyle veya böyle bir olay sonucunda ürünün fiziksel hasar görmesi olarak tanımlanır. Kapsam altındaki risklere birim içine ve üzerine kasti olmayan sıvı dökülmeleri, çarpmalar, düşmeler ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra hasar görmüş veya kırılmış sıvı kristal (LCD) ekranlar veya kırık parçalar da dahildir. Beklenmeyen hasar koruması hizmeti özelliğine ilişkin ayrıntılar ve sınırlamalar 'Hizmetle ilgili sınırlamalar' bölümünde açıklanmıştır.</p>

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri

Hizmet düzeyi seçeneklerinin tamamı, tüm ürünlerde kullanılamaz. Müşterinin seçtiği hizmet düzeyi seçenekleri, Müşterinin sözleşme belgelerinde belirtilir.

Seçenek	Hizmet koşulları
İade Hizmeti*	<p>HP'nin sunduğu iade hizmetine tüm yedek parçalar, işçilik ve nakliye işlemleriyle birlikte arızalı birimin onarımı, değiştirilmesi ve iadesi dahildir. İade Hizmeti düzeyi seçeneğini tercih eden Müşteri, arızalı ürünün paketlenmesi ve HP onarım merkezine gönderilmesi sorumluluğunu üzerine almış olur.</p> <p>Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP onarılan veya değiştirilen ürünü söz konusu yere iade eder. Bu hizmet için geri dönme süresi, ara sıra ortaya çıkan ve daha fazla onarım süresi gerektirebilecek arızalar haricinde, uygun konumlar için üç (3) iş günüdür. Geri dönme süresi, ürünün HP onarım merkezi tarafından alındığı andan, onarılan veya değiştirilen ürünün Müşteriye iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen günü sayısı olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün gönderimi için gereken süre, geri dönme süresine dahil edilmez. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlandırılmış gönderim talebinde bulunabilir ve bu ek ücret Müşteriye fatura edilir.</p> <p>Müşteri, HP Müşteri Destek Merkezi'yle HP'nin tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında iletişime geçebilir. Belirli ürünler için uzatılmış destek süresi söz konusu olabilir (destek süreleri coğrafi bölgeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir).</p>
Yerinden Alma ve İade Hizmeti*	<p>HP'nin kapıdan kapıya sunduğu hizmete arızalı birimin yerinden alınması, onarımı, değiştirilmesi ve birimin çalışır durumda iade edilmesi dahildir. Bu hizmet için geri dönme süresi, ara sıra ortaya çıkan ve daha fazla onarım süresi gerektirebilecek arızalar haricinde, uygun konumlar için üç (3) iş günüdür.</p> <p>Geri dönme süresi, Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, arızalı ürünün Müşterinin bulunduğu yerden alındığı andan, onarılan ürünün Müşteriye iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen süre olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün gönderimi için gereken süre, geri dönme süresine dahil edilmez. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlandırılmış gönderim talebinde bulunabilir ve bu ek ücret Müşteriye fatura edilir.</p> <p>Müşteri, HP Müşteri Destek Merkezi'yle HP'nin tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında iletişime geçebilir. Hizmet talepleri yerel saatle öğlen 12:00'den önce yapılırsa, aynı gün yerinden alma seçeneği etkinleştirilmiş olur. Diğer tüm aramalar bir sonraki iş gününe programlanır. Belirli ürünler için uzatılmış destek süresi söz konusu olabilir (süreler coğrafi bölgeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir).</p>
Hizmet düzeyinin isteğe bağlı olarak geliştirilmesi	
Geri dönme süresi	<p>Bu hizmet, hizmet kapsamı dahilindeki ürünler ve coğrafi bölgeler için farklı zaman seçenekleri içerecek şekilde satın alınabilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İki (2) iş günü • Üç (3) iş günü • Beş (5) iş günü • Yedi (7) iş günü

* Hizmet düzeyi seçeneklerinin tamamı, tüm ürünlerde kullanılamaz.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

HP'nin kendi kararına bağlı olarak; uzaktan tanılama ve destek, HP onarım merkezinde hizmet veya diğer hizmet verme yöntemlerinin bir birleşimi kullanılarak hizmet verilir. Diğer hizmet verme yöntemlerine, fare ve klavye gibi müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların gönderilmesi dahil olabilir. Müşteriye zamanında ve etkin bir şekilde destek sağlamak için gerekli hizmet verme yöntemine HP karar verir.

Ara sıra ortaya çıkan arızalar için hizmet talepleri, daha uzun onarım süreleri ve bunun sonucunda da daha uzun geri dönme süreleri gerektirebilir. Coğrafi kapsam değişiklik gösterebilir.

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıda belirtilen hizmetler, bu hizmet kapsamına dahil değildir:

- İşletim sisteminin, diğer yazılımların ve verilerin kurtarılması
- Ara bağlantı veya uyumluluk sorunlarının giderilmesi
- Ağla ilgili sorunlar için destek
- Müşterinin, HP tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, düzeltme eklerini veya değişiklikleri uygulamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen sorunlardan kaçınma eylemini gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- Kullanıcının önleyici bakımı

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneklerinin sınırları

Arızalı malzeme alıkoyma hizmet özelliği seçeneği, yalnızca arıza nedeniyle HP tarafından değiştirilen uygun veri tutma bileşenleri için geçerlidir. Arızalı olmayan veri tutma bileşenlerinin değiştirilmesi durumunda bu seçenek geçerli değildir.

HP tarafından değiştirilebilir parçalar olduğu ve/veya üreticisinin kullanım kılavuzunda, ürün Özet Belirtilimlerinde veya teknik veri sayfasında belirtilmiş olan desteklenen maksimum yaşam süresi ve/veya maksimum kullanım sınırını aştığı belirtilen veri tutma bileşenleri, bu hizmet kapsamına dahil değildir.

HP tarafından ayrı kapsam gerektirdiği belirtilen arızalı ortam alıkoyma hizmeti kapsam seçenekleri, varsa ayrıca yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır.

Bu bileşenlerdeki hata oranları sürekli izlenmektedir ve HP, Müşterinin arızalı malzeme alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı kullandığı kanaatine vardığı takdirde (örneğin, arızalı veri tutma bileşenlerinin değiştirilmesi, söz konusu sistem için geçerli olan standart hata oranlarını önemli ölçüde aşarsa) 30 gün önceden bildirerek bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

Beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği seçeneğinin istisnaları

Beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliğini satın almaya uygun olmak için, ürünün beklenmeyen hasar koruma hizmeti özelliğinin süresine eşit veya bundan daha uzun bir kapsama süresine sahip olan bir fabrika garantisi veya garanti uzatma hizmetinin kapsamında olmasını gerekir. Beklenmeyen hasar koruma hizmeti özelliği, bir ürünün normal kullanımı sırasında ortaya çıkan ani veya öngörülemez bir olay sonucunda ürünün hasar görmesine karşı koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve hasarları kapsamaz:

- Normal aşınma ve eskime; renk, doku veya yüzey değişimi; pas, kir veya korozyon
- Yangın, bir araç veya ev sahibinin kaza geçirmesi (ilgili kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer bir ürün garantisi kapsamında olmadığı durumlar), doğal olaylar (bununla sınırlı olmamak kaydıyla sel dahil) veya ürün dışındaki ortamdan kaynaklanan diğer tehlikeler
- HP'nin belirtilimlerinin dışındaki hava veya çevre koşulları, tehlikeli maddelere (biyolojik olarak tehlikeli maddeler dahil) maruz kalma, operatör ihmali, kötüye kullanım, kötü kullanım, uygunsuz elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarma girişimleri, uygunsuz ve yetkisiz donanım değişiklikleri, eklemeler veya kurulumlar, vandalizm, hayvan veya böcek hasarı veya istilası, arızalı piller, pil sızıntısı, üretici tarafından belirtilen bakımın yapılmaması (uygunsuz temizlik maddelerinin kullanımı dahil)

- Ürün tasarımı, oluşturulması, programlaması veya talimatlarında hata
- Ürünün üreticinin belirtilmesine ve kullanım kılavuzuna uygun şekilde normal kullanım, depolama ve işletimi dışındaki durumlardan kaynaklanan kayıp veya hasarlar nedeniyle gerekli hale gelen bakım, onarım ve değiştirme işlemleri
- Hırsızlık, kayıp, gizemli şekilde ortadan kaybolma veya yanlış yere koyma
- Veri kaybı veya bozulması; iş kesintileri
- Sahtekarlık (bununla sınırlı olmamak kaydıyla Müşteriyi değerlendiren tarafa, hizmet sağlayıcıya veya HP'ye donanımın nasıl hasar gördüğüne ilişkin yanlış, yanıltıcı, hatalı veya eksik açıklamada bulunulması dahil)
- Kaza sonucu veya başka bir şekilde oluşan, bilgisayarın işletimini ve işlevselliğini etkilemeyen kozmetik nitelikte hasarlar
- Bilgisayar monitörü ekranında, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla ürünün normal kullanımı ve işletiminin neden olduğu 'sönük pikseller' ve eksik pikseller bulunması
- Seri numaraları silinen veya değiştirilen ürün hasarları
- Üreticinin garantisi, geri çağırma programı veya fabrika bültenleri kapsamında olan hasar veya donanım arızaları
- Müşterinin bir kapsam altındaki ürünü başka bir konuma veya başka bir konumdan nakliyesi nedeniyle oluşan hasarlar
- Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her türlü formatlama; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kodu; nesne kodu veya özel bilgiler; herhangi bir yazılım veya veri desteği, yapılandırması, yüklemesi veya yeniden yüklemesi ya da hasarlı veya arızalı ortamların kullanılmasından kaynaklanan nedenlerle oluşan donanım, yazılım, ortam, veri, vb., hasarları
- İlgili HP hizmet sözleşmesinin satın alınma tarihinden önce mevcut olan (gerçekleşen) tüm koşullar
- Ürünün eskimesi
- Satın alındığı ülkenin dışına taşınan ve bir Global + Beklenmeyen Hasar Koruması hizmet düzeyi kapsamında olmayan tüm donanımlar
- Kötü kullanım nedeniyle oluşan veya işbu belgede hariç tutulan arızalarda hasar görmüş veya arızalı LCD ekranları
- Bilgisayar ekranının veya monitörünün çatlaması veya hasar görmesiyle sonuçlanan kasti hasarlar
- Polisin eylemlerinden, ilan edilmiş veya edilmemiş savaşlardan, nükleer kazalardan veya terörizmden kaynaklanan hasarlar
- Hizmet kapsamı altındaki ürünün herhangi bir şekilde değiştirilmesi veya modifiye edilmesi
- Hizmet kapsamı altındaki ürünün açıklanamaz veya gizemli şekilde ortadan kaybolması ve herhangi bir kasıtlı eylem sonucunda hasar görmesi
- Ürünle işlem yaparken veya ürünü kullanırken dikkatsiz, ihmalkar veya kötü kullanıma yönelik davranışlar; kapsam altındaki ürünlerle birlikte kılıflar, taşıma çantaları ve keseleri gibi koruyucu aksesuarlar verilirse veya kullanıma sunulursa, Müşteri, beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği kapsamında korumaya uygun olmak için bu ürün aksesuarlarını sürekli olarak kullanmalıdır; dikkatsiz, ihmalkar veya kötü kullanıma yönelik davranışlara, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla kapsam altındaki ürünün hasar görmesine neden olabilecek şekilde zararlı, hasar verici veya saldırgan bir tutumla kullanılması ve ürüne bilerek veya kasti olarak hasar verilmesi dahildir; Bu tür eylemler sonucunda oluşan hasarlar, bu beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği kapsamında DEĞİLDİR.

HP'nin ticari ve tüketici ürünleri için, kullanımdan kaynaklanan beklenmeyen hasar koruması, HP sözleşmeli hizmetinin başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık bir dönem için ürün başına bir örnekle sınırlıdır.

Belirtilen sınıra ulaşıldığında, tüm ek talepler için onarım maliyetleri malzeme ve zaman esasına göre ücretlendirilecektir, ancak HP sözleşmeli hizmetinin satın alındığı ülkede aksi özellikle belgelenmediği sürece, satın alınan HP sözleşmeli hizmetinin diğer tüm hükümleri yürürlükte kalmaya devam edecektir.

HP, önemli ölçüde yüksek tutarda talep geçmiş olan müşteriler için, kullanım hizmeti özelliğine yönelik beklenmeyen hasar koruması satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

Önkoşullar

HP, tamamen kendi kararıyla, hizmet kapsamında olan ürünlerde denetim yapılmasını isteyebilir. Bu tür bir denetim gerekli görüldüğünde, yetkili bir HP temsilcisi müşteri ile iletişim kurar ve Müşteri ilk 30 gün içinde bu denetimin yapılabilmesi için bir gün ayarlamayı kabul eder. Denetim sırasında, sistem yapılandırmasıyla ilgili önemli bilgiler toplanır ve hizmet kapsamındaki ürünlerin envanteri çıkarılır. Denetimde toplanan bilgiler, HP'ye, yedek parça envanterlerini uygun bir düzeyde ve konumda tutma imkanı sağlar ve HP'nin gelecekte meydana gelebilecek donanım vakalarını araştırıp sorunları çözmesini ve böylece onarımları mümkün olan en kısa sürede ve en verimli şekilde tamamlamasına olanak tanır. Tamamen HP'nin kararına bağlı olarak, denetim müşterinin bulunduğu yerde ya da uzaktan sistem erişimi, uzaktan denetleme araçları veya telefon yoluyla yapılabilir.

Müşterinin sorumlulukları

Müşterinin, HP'nin talebi üzerine HP'ye uzaktan sorun çözümünde destek olmak üzere aşağıdakileri yapması gerekir:

- HP'nin zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlamak
- Kendi kendine sınamaları başlatmak ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını kurup çalıştırmak
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncelleştirmelerini ve yamaları yüklemek
- HP'nin sorunları belirlemesine veya çözmesine yardımcı olmak için diğer makul işlemleri gerçekleştirmek

Müşteri, HP'den alınan tüm kritik ürün yazılımı güncelleştirmelerini ve müşteri tarafından değiştirilebilen parçaları ve değiştirme birimlerini yüklemekten ve kurmaktan sorumludur.

Müşteri arızalı ürünün yerinden alınması veya HP onarım merkezine tercih edilen teslim ve nakliye yöntemiyle gönderilmesi için uygun biçimde paketlenmesini ve hazırlanmasını sağlamalıdır. HP, Müşterinin arızalı ürünler birlikte daha önce yapılmış kendi kendine sınamaların sonuçlarını basılı olarak vermesini talep edebilir.

Müşteri aşağıdakilerden sorumludur:

- Tüm yazılımların ve verilerin yedeklerinin tutulması; HP düzenli yedekleme yapılmasını önerir
- Onarım ve değiştirme sonrasında birim üzerindeki yazılımların ve verilerin kurtarılması
- Kullanıcı uygulama yazılımlarının kurtarılması ve tüm yazılımların uygun şekilde lisanslı olduğundan emin olunması

Müşteri, kendi tescilli ve gizli bilgilerinin korunmasından sorumludur. Müşteri, kendi verilerinin korunması amacıyla onarım süreci kapsamında değiştirilebilecek ve HP'ye iade edilebilecek ürünlerde bulunan verilerin gerekli şekilde temizlenmesinden veya kaldırılmasından sorumludur. HP'nin Ortam Temizleme Politikası ve Ortam Kullanma Politikası'nda belirtilenler dahil olmak üzere Müşterinin sorumlulukları hakkında daha fazla bilgi için, bkz. hp.com/go/mediahandling.

Müşterinin arızalı ortam alıkoyma hizmeti özelliği seçeneği kapsamındaki onarım parçalarını alıkoymayı tercih etmesi halinde, Müşteri aşağıdakilerden sorumludur:

- HP tarafından sağlanan destek sırasında değiştirilen kapsam dahilindeki veri tutma bileşenlerinin elde tutulması
- Alıkoyma bileşende bulunan ve Müşteri için önemli olan verilerin imha edilmesinin veya güvende tutulmasının sağlanması
- Arızalı veri tutma bileşenini alıkoymak için yetkili bir temsilcinin bulunmasının sağlanması, değiştirilen bileşenin kabul edilmesi, alıkoyma tüm bileşenlerin seri numarası gibi kimlik bilgilerinin HP'ye verilmesi ve HP'nin talebi üzerine, veri tutma bileşeninin alıkoyma kabul edildiğine dair HP tarafından sağlanan bir belgenin imzalanması
- Veri tutma bileşeninin imha edilmesi ve/veya tekrar kullanılmayacağına ilişkin güvence verilmesi
- Alıkoyma veri tutma bileşenlerinin tamamının ilgili çevre yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak bertaraf edilmesi

Müşteriye HP tarafından ödünç, kiralık ya da finansal kiralama ürünleri olarak sağlanan veri tutma bileşenleri söz konusu olduğunda Müşteri, değiştirilen bileşenleri HP'nin verdiği destek süresi dolar dolmaz derhal iade eder. Bu şekilde ödünç alınan, kiralanan veya finansal kiralama ürünü olarak sağlanan bileşenleri veya ürünleri HP'ye iade etmeden önce önemli verilerin tamamını silmek tamamen Müşterinin sorumluluğundadır ve HP, bu türden bileşenlerde kalan önemli verilerin gizliliğini korumakla yükümlü değildir.

Kullanım hizmet özelliğinden kaynaklanan beklenmeyen hasar koruması içeren HP sözleşmeli hizmetleri için, HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi bakımından Müşteri, beklenmeyen hasarı HP'ye 30 gün içinde bildirmekle sorumludur. HP, gerçekleşmesinden 30 günden fazla bir süre sonra bildirilen vakalardan kaynaklanan hasarlar için, bu program kapsamında onarımı reddetme hakkını saklı tutar. Kapsam altındaki ürünlerle birlikte kılıflar, taşıma çantaları ve keseleri gibi koruyucu aksesuarlar verilirse veya hizmet kapsamı altındaki ürünler birlikte kullanıma sunulursa, Müşteri hizmet kapsamı altındaki ürünün hasar görmesine karşı koruma sağlamak için bu ürün aksesuarlarını sürekli olarak kullanmakla sorumludur.

Kapsam

Hizmet uygun bölgelerle sınırlıdır. Bulduğunuz bölgenin bu hizmete uygun olup olmadığını belirlemek için lütfen bölgenizdeki HP yetkili temsilcisine başvurun.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri sipariş etmek için lütfen bölgenizdeki HP satış temsilcisine başvurun.

Daha fazla bilgi için
hp.com/go/cpc

Güncellemeler için kaydolun
hp.com/go/getupdated

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet şart ve koşulları veya HP ürünüyle birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2005, 2015 HP Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

